

Familia Profesional

## Administración y Comercio - Ordenanza n. 14-2017



Título

# AYC036\_3 Bachiller Técnico en Comercio y Mercadeo

Estas propuestas tienen la finalidad de servir como referencias sugerentes para la conformación de las planificaciones de las actividades de enseñanza / aprendizaje en el enfoque por competencias en la modalidad no presencial.

**Módulo formativo MF341** Información y atención a(a la) cliente(a), consumidor(a) y usuario(a).

**Resultado de aprendizaje MF341\_RA02 RA2.2:** Aplicar técnicas de comunicación oral en situaciones de atención y asesoramiento al (a la) cliente(a), en lengua propia o en inglés, en forma presencial o telefónica, en diferentes situaciones de solicitud de información.

### Sugerencias de Actividades de Enseñanza / Aprendizaje a desarrollar en modalidad virtual

Actividad EC1: Investigar fuentes digitales, exponen y realizan presentación en PowerPoint sobre las técnicas de comunicación.

Actividad EC2: Discusión guiada a partir de una investigación los pasos, elementos y objetivos sobre las técnicas de comunicación oral, de forma presencial o telefónica.

Actividad EC3: realizar simulación en grupos sobre diferentes situaciones de servicio al cliente.

Actividad EC4: realiza un mapa conceptual y síntesis del departamento comercial mediante previa investigación.

Actividad EC5. Investiga en diferentes fuentes digitales sobre los documentos mercantiles (concepto, clasificación, características y función, finalidad e importancia) realizar un Tríptico.

Actividad EC6: investiga en diferentes fuentes digitales sobre la finalidad y función e importancia del departamento de atención al cliente, realizan un ensayo y exposición por grupo.

### Estrategias de Enseñanza / Aprendizaje correspondientes a estas actividades

Recuperación de experiencias previas; Estrategias expositivas de conocimientos elaborados y/o acumulados; Estrategias de descubrimiento e indagación; Sociodrama o dramatización.; Técnica de Estudio de Casos.; El debate.;

## PROPUESTAS DIDÁCTICAS PARA LA ETP NO PRESENCIAL

### Herramientas propuestas para desarrollar la Actividad de Enseñanza / Aprendizaje vía virtual

📌 ZOOM;📌 MICROSOFT TEAMS;• PADLET. ;• Menti .com, Mentimeter .com;• Miro ;• Blogspot;

### Recursos propuestos como contenidos Conceptuales y Procedimentales para esta Actividad de Enseñanza/Aprendizaje a desarrollar vía virtual

Documento en Word o PDF ;Organizador gráfico;Presentación de dispositivos multimedia;Video / Stream / Youtube;LMS Capacitate para el Empleo;Otro LMS;

(Atención al cliente <https://www.youtube.com/watch?v=glxRkx2IH3E>

(Documentos mercantiles <https://www.youtube.com/watch?v=tkkbCQRdhAA>)

Libros :

[https://www.mhe.es/cf/ciclos\\_administracion/8448169166/archivos/8448169166\\_preliminares\\_documentos.pdf](https://www.mhe.es/cf/ciclos_administracion/8448169166/archivos/8448169166_preliminares_documentos.pdf)

<https://www.sutori.com/story/gestion-administrativa-de-compra-venta--mXMEVUgagLdtHkiaMuweshEZ>

(Como elaborar una carta comercial <https://www.youtube.com/watch?v=1N1u0u7dnBa> )

LMS Carlos Slim capacitate para el empleo.

### Estrategias de evaluación propuestas para las actividades de Enseñanza/Aprendizaje a desarrollar vía virtual

Observación de un aprendizaje y registro anecdótico.;Mapas conceptuales y semánticos.;Debates.;Intercambios orales.;Ensayos, trabajos.;Rúbricas.;Escalas y pautas de observación y actitudinales.;

### Herramientas propuestas como Instrumentos de evaluación para las Actividades de Enseñanza/Aprendizaje a desarrollar vía virtual

📌 Quizizz, ;📌 Menti .com, ;📌 Kahoot, ;

### Aspectos procedimentales que NO se puede realizar de forma virtual

Realizan simulación en grupo sobre la atención al cliente en el proceso de compra y venta de manera presencial.

### Propuesta elaborada por

Técnico docente responsable:

Maria Alcantara

Comisión de elaboración propuestas didácticas para la ETP No Presencial

José Canario

Elisa Cuello

Jimmy Coste Yost

Sistematización y documentación

Jimmy Coste Yost

Agosto 2020

